

**KAJIAN KEPUASAN PELANCONG TERHADAP
KUALITI PERKHIDMATAN MUZIUM SABAH**

RUT BINTI DOUNI

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

DEDIKASI

God, You are my strength and refuge. Everything that I do, I can do because of You.

Thank you.

Khas untuk suami, ayah dan ibu serta keluarga tersayang. Kalian adalah nadi penggerak, penguat semangat untuk terus maju. Bantuan doa kalian adalah kekuatan. Tuhan memberkati segala pengorbanan kalian terhadap saya.

PENGHARGAAN

Syukur kepada Tuhan kerana dengan izin-Nya saya dapat menyiapkan Projek Sarjana ini dengan jayanya.

Sekalung penghargaan kepada Penyelia Projek, Prof. Dr. Amran Hamzah di atas tunjuk ajar dan bimbingan. Sesungguhnya segala ilmu dan tunjuk ajar yang telah dicurahkan itu sangat bermakna buat saya bukan sahaja semasa proses menyiapkan projek ini tetapi untuk perkembangan kerjaya dan pendidikan saya pada masa akan datang.

Terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak Muzium Sabah terutamanya En. Dius Kubud, Pegawai Latihan dan Lawatan, Muzium Sabah yang telah banyak memberi kerjasama semasa saya menjalankan penyelidikan.

Tidak dilupakan juga semua pensyarah Fakulti Alam Bina (Sarjana Perancangan Pelancongan) serta kakitangan Studio Sarjana Perancangan Pelancongan terutamanya Shima (Cik Hashimah) dan En. Wan (Cik Wei) yang banyak membantu saya semasa proses menganalisis kajian ini.

Kepada suami yang banyak membantu dan sangat memahami, terima kasih yang tidak terhingga. Tuhan memberkati.

Kepada rakan-rakan seperjuangan (PJB), terima kasih di atas dorongan, komen dan semangat yang anda semua telah berikan. Jasa kalian semua akan dikenang sampai bila-bila.

ABSTRAK

Kajian ini memfokus kepada penilaian tahap kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Muzium Sabah. Peranan dan fungsi Muzium telah berubah dari fungsi tradisional iaitu hanya sebagai tempat menyimpan dan mempamer tinggalan sejarah dan warisan berubah kepada fungsi kontemporari iaitu sebagai satu destinasi pelancongan. Oleh itu, melalui kajian ini, ia menekankan bahawa Muzium mesti melihat perkhidmatan pengunjung sebagai teras kepada segala aktiviti dalaman dan luaran mereka agar kualiti perkhidmatan dapat dipertingkatkan. Sebanyak 158 responden telah disoalselidik bagi mendapatkan respon mereka terhadap kualiti Muzium Sabah yang sedia ada.

ABSTRACT

This study focus on the evaluation of tourists' level of satisfaction towards Sabah Museum service quality. The traditional roles of museum had changed: as museum is no longer a place to keeps and exhibits the artifacts but now museum is one of the tourist destinations. Therefore, this study emphasize that tourist is the important aspect to consider in any activities organize by Sabah Museum so that service quality shall be enhanced. There are 158 respondents were selected randomly to get their respond on the service quality provided by Sabah Museum.

ISI KANDUNGAN

Muka surat

Pengesahan Status Tesis	
Pengesahan Penyelia	
Halaman Tajuk	
Pengakuan Penulis	
Dedikasi	
Penghargaan	i
Abstrak	ii
Isi Kandungan	iii
Senarai Jadual	v
Senarai Rajah	vi

BAB I	PENDAHULUAN	
1.0	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Masalah	3
1.3	Matlamat dan Objektif	7
1.4	Kepentingan Kajian	7
1.5	Pendekatan Kajian	8
1.6	Definisi Operasional	9
1.7	Kesimpulan	10
BAB II	FUNGSI DAN PERANAN MUZIUM	
2.0	Pengenalan	11
2.2	Takrifan/Definisi	12
2.3	Peranan dan Fungsi Muzium	15
2.4	Sejarah Muzium di Malaysia	16
2.5	Faktor-faktor Mendorong Untuk Melawat Muzium	17
2.6	Kajian Muzium Dalam dan Luar Negara	18

2.7	Kesimpulan	23
BAB III	PENDEKATAN KAJIAN	
3.0	Pengenalan	25
3.2	Kawasan Kajian	25
3.3	Kerangka Kajian	27
3.4	Kaedah Pengumpulan Data Primer	27
3.5	Kaedah Pengumpulan Data Sekunder	28
3.6	Rekabentuk Kajian	29
3.7	Kajian Pilot	29
3.8	Analisis Data	30
3.9	Kesimpulan	30
BAB IV	DAPATAN KAJIAN DAN ANALISIS	
4.0	Pengenalan	31
4.2	Analisis Profil Responden	31
4.3	Analisis Jangkaan dan Kepuasan Pelancong	35
4.4	Komen Keseluruhan Responden	42
4.5	Kesimpulan dan Rumusan	45
BAB V	CADANGAN	
5.0	Pengenalan	47
5.2	Cadangan Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan	47
5.3	Kesimpulan	52
RUJUKAN		53
LAMPIRAN		

SENARAI JADUAL

Muka surat

Jadual 1.1	Perbezaan Fungsi Muzium Tradisional dan Kontemporari	4
Jadual 1.2	Statistik Pelawat Muzium Sabah 2002-2006	5
Jadual 1.3	Kekuatan dan Kelemahan Muzium Sabah	6
Jadual 2.1	Peranan dan Fungsi Muzium	24
Jadual 4.1	Jangkaan dan Kepuasan Pelancong	36
Jadual 4.2	Pendapat dan Cadangan Pelawat	44

SENARAI RAJAH

	<u>Muka surat</u>
Rajah 1.1 Peta Sabah	2
Rajah 1.2 Kerangka Kajian	8
Rajah 2.1 Muzium Negara	19
Rajah 2.2 Muzium Yang Dipertua Negeri Melaka	21
Rajah 2.3 Muzium Samudera Melaka	21
Rajah 2.4 Muzium Guggenhiem Bilbao	22
Rajah 3.1 Kawasan Kajian	26
Rajah 3.2 Kerangka Kajian	27
Rajah 4.1 Grid Jangkaan – Kepuasan	39
Rajah 4.2 Grid Jangkaan – Kepuasan	40
Rajah 4.3 Grid Jangkaan – Kepuasan Secara Keseluruhan	41

BAB I

PENGENALAN

1.0 PENGENALAN

Sabah, negeri yang kedua terbesar di Malaysia, terletak di utara pulau Borneo, pulau ketiga terbesar di dunia. Sabah meliputi kawasan seluas 72,500 kilometer persegi dengan pantai sepanjang 1,440 kilometer dengan Laut Cina Selatan terletak di pantai barat, Laut Sulu di sebelah timur laut dan Laut Celebes di sebelah selatan. Dengan gelaran "Negeri Di Bawah Bayu" , Sabah tidak sahaja kaya dengan keindahan semulajadi tetapi ia juga kaya dengan warisan budaya penduduknya.

Berdasarkan kepada jumpaan arkeologi, Sabah telah diduduki oleh penghuni sekurang-kurangnya 28,000 tahun yang lalu.. Masyarakat aslinya terdiri daripada sekurang-kurangnya 30 kumpulan menggunakan lebih daripada 50 bahasa dan tidak kurang daripada 80 dialek. Kumpulan etnik yang utama adalah: Kadazandusun (merupakan satu pertiga dari jumlah penduduk Sabah), Murut, Paitan, dan Bajau. Kumpulan penduduk asli yang lain termasuk Bonggi, Iranun, Ida'an dan Brunei. Sebagai tambahan, kaum Cina merupakan kumpulan penduduk bukan asli yang terbesar. Dengan itu, Sabah adalah kaya dengan penduduk pelbagai kaum dengan kebudayaan tersendiri.

Muzium merupakan satu jabatan kerajaan yang berfungsi dalam menyimpan mempamer dan memelihara tinggalan sejarah dan warisan pelbagai kaum ini. Sejak penubuhan Jabatan Muzium Sabah pada 15 Julai 1965, agensi ini telah melalui pelbagai perubahan. Dari sebuah muzium yang kecil dan tersorok di sebuah bangunan yang

kurang diketahui ramai, kini Jabatan Muzium Sabah terletak megah di atas sebuah pematang bukit di Bukit Istana Lama yang kini lebih dikenali sebagai Jalan Muzium. Kepesatan pembangunan yang amat ketara ini telah menjadikan ianya sebagai satu perhatian destinasi pelancongan yang wajib untuk dilawati dan ini membolehkan Sabah menjana ekonomi secara langsung melalui aktiviti pelancongan. Hakikatnya, Muzium Sabah merupakan antara aset dan komoditi utama Negeri Sabah pada masa akan datang dan mercu tanda kemajuan Negeri Sabah yang menjadi kebanggaan rakyat Malaysia di Sabah.

Rajah 1.1 Peta Sabah



1.2 LATAR BELAKANG MASALAH

Muzium Sabah merupakan salah satu destinasi yang dimasukkan dalam pakej lawatan untuk ‘City Tour’ bagi kebanyakan agensi pelancongan di Kota Kinabalu. Ini menunjukkan bahawa muzium tidak lagi dilihat sebagai tempat menyimpan tinggalan dan artifak sejarah tetapi menjadi salah satu tarikan pelancong. Berdasarkan kepada kajian Weiler dan Hall (1992) pula, pelancongan warisan dilihat sebagai salah satu bentuk pelancongan yang dapat memberikan pengalaman yang menghibur dan menyeronokkan di samping memberi pengetahuan.

Secara asasnya, Muzium Sabah ditubuhkan dengan objektif berikut:

- a) Untuk menyelamatkan warisan sejarah dan budaya dengan cara memungut, memelihara, menyimpan dan mempamerkan barang-barang lama dan baru yang mempunyai nilai-nilai sejarah dan budaya tradisi.
- b) Untuk menjalankan penyelidikan dan kajian di dalam beberapa cabang kebudayaan negeri khasnya supaya penerangan mengenainya dapat disebarkan kepada orang ramai sebagai bahan pengetahuan dan mendidik serta menyemai semangat cintakan sejarah dan budaya sendiri.
- c) Untuk menjalankan penyelidikan dan kajian persejarahan negeri dan pemuliharaan terhadap kesan-kesan sejarah yang terdapat di seluruh negeri.

Kerajaan masa kini bukan lagi menganggap muzium sebagai “stor” menyimpan artifak lama tetapi telah dibangunkan menjadi aset dan destinasi pelancongan utama di samping membantu serta menggalakkan perkembangan industri pelancongan warisan dan budaya negeri khasnya dan Malaysia amnya.

Berdasarkan kepada maklumat yang diperolehi daripada Muzium Sabah, berikut adalah peranan yang dimainkan oleh Muzium Sabah kepada masyarakat dan Negara:

- a) Muzium sebagai gedung khazanah sejarah dan budaya Negara
- b) Muzium sebagai penyebar maklumat dan mendidik masyarakat
- c) Memupuk kesedaran masyarakat kepada sejarah dan budaya sendiri
- d) Sebagai institusi pendidikan dan pembelajaran
- e) Muzium sebagai satu destinasi pelancongan

Oleh kerana Muzium secara asasnya berfungsi sebagai tempat menyimpan tinggalan warisan sejarah dan budaya, maka perkhidmatan yang diberikan tidak berorientasikan pelanggan (*customer oriented*) seperti destinasi-destinasi pelancongan yang lain. Jadual di bawah menunjukkan perbezaan yang ketara di antara fungsi muzium tradisional dan fungsi kontemporari.

Jadual 1.1 Perbezaan Fungsi Muzium Tradisional dan Kontemporari

Fungsi Tradisional	Fungsi Kontemporari
<p>Memperolehi, menyimpan, memulihara dan menginterpretasi artifak-artifak (tinggalan sejarah) dan warisan kebudayaan.</p> <p>Pusat sumber penyebaran ilmu pengetahuan mengenai sejarah dan alam semulajadi Malaysia melalui aktiviti pameran, penerbitan dan khidmat pendidikan.</p> <p>(Kementerian Kebudayaan, Kesenian, Warisan dan Pelancongan, 2000)</p>	<p>Sebagai aset dan komoditi yang menjana ekonomi secara langsung melalui aktiviti pelancongan (sebagai satu destinasi pelancongan).</p>

Oleh kerana fungsi Muzium Sabah bukan lagi sebagai tempat menyimpan warisan sejarah dan budaya tetapi sebagai salah satu destinasi pelancongan, maka kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelancong sangat penting. Ketidakpuasan pelancong terhadap kualiti yang diberikan boleh menjejaskan terutama dari segi bilangan pengunjung.

Ini dapat ditunjukkan daripada statistik kedatangan pelawat ke Muzium Sabah sangat jelas perbezaannya berbanding sebelum tahun 2000. Hanya pada tahun 2006 nampak adanya peningkatan yang ketara ke atas jumlah kedatangan pelawat. Antara penyebab pengurangan bilangan kedatangan ke Muzium Sabah adalah sebelum tahun 2006 kebanyakan rumah tradisi di Kampung Warisan tidak diselenggara (kerosakan tidak dibaiki). Walau bagaimanapun, sejak tahun 2006 kebanyakan beberapa rumah tradisi yang rosak telah diperbaiki semula.

Jadual 1.2 Statistik Pelawat Muzium Sabah 2002 – 2006

Tahun	Jumlah Pelawat (orang)
2006	203,276
2005	138, 815
2004	153,928
2003	160,341
2002	167,653
2001	206,349
2000	269,812
1999	286,016
1998	286,229
1997	398,464
1996	413,863

Sumber: Unit Latihan dan Lawatan, Muzium Sabah 2006

Aspek kekuatan dan kelemahan Muzium Sabah merupakan antara aspek yang boleh mempengaruhi motivasi pengunjung yang datang. Mengikut Sintiong Gelet (1996), berikut merupakan kekuatan dan kelemahan Muzium Sabah:

Jadual 1.3 Kekuatan dan Kelemahan Muzium Sabah

Kekuatan	Kelemahan
<ul style="list-style-type: none"> a) kepelbagaian koleksi yang istimewa b) sokongan kuat kerajaan negeri c) ada autonomi dalam perancangan d) sokongan orang awam dan penyumbang artifak e) sokongan baik dari pakar luar negara f) komitmen pengarah dan pihak pengurusan 	<ul style="list-style-type: none"> a) kurangnya polisi komprehensif yang bertulis mengenai koleksi, pendidikan, pameran dan pasaran b) dokumentasi koleksi yang lemah c) latihan profesional yang kurang terhadap kakitangan d) kurangnya program <i>extension</i> di lokasi Kota Kinabalu e) kekurangan sumber untuk aktiviti pemasaran

	f) tiada penyelidikan penilaian ke atas pengunjung
--	---

Daripada kekuatan dan kelemahan yang telah disenaraikan di atas, antara lain Muzium Sabah tidak pernah membuat penyelidikan untuk melihat sejauhmana pengunjung berpuashati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan. Penilaian ke atas pengunjung sangat penting bagi mana-mana organisasi untuk memantapkan lagi perkhidmatan.

Oleh yang demikian, selaras dengan perubahan peranan dan fungsi muzium iaitu daripada jabatan yang berfungsi sebagai ”stor” tinggalan warisan sejarah dan budaya kepada destinasi pelancongan, seharusnya aspek kualiti perkhidmatan perlu diambil perhatian. Ini kerana kualiti perkhidmatan yang diberikan sangat berkait rapat dengan tahap kepuasan pelancong.

1.3 MATLAMAT DAN OBJEKTIF

1.3.1 Matlamat Kajian

“KAJIAN INI DIBUAT UNTUK MENILAI TAHAP KEPUASAN PELANCONG TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN MUZIUM SABAH”

1.3.2 Objektif

Berdasarkan kepada matlamat di atas, pengkaji bertujuan mencapai objektif berikut:

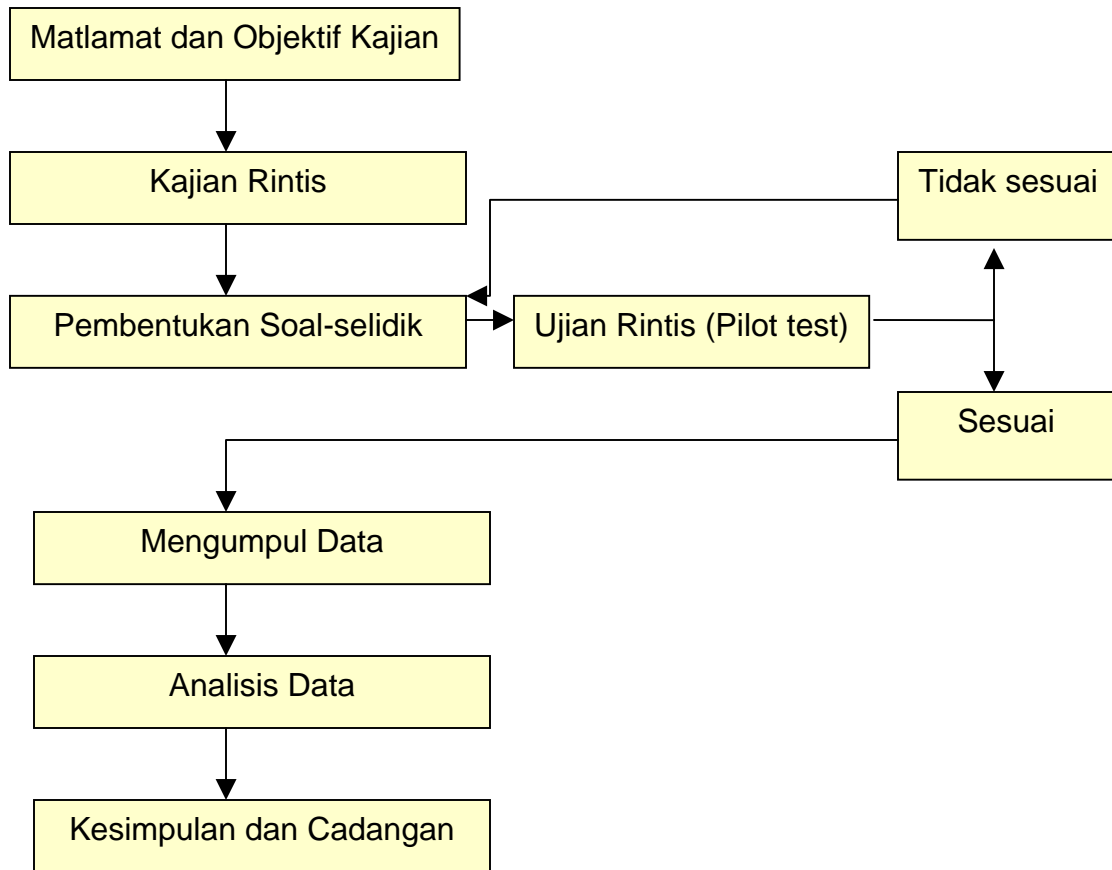
- mengenalpasti jangkaan (*expectation*) pelancong yang melawat Muzium Sabah
- menilai tahap kepuasan (*satisfaction*) pelancong terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Muzium Sabah
- mendapatkan pendapat dan cadangan pelancong bagi memperbaiki kualiti perkhidmatan Muzium Sabah

1.4 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini amat penting untuk mengetahui sejauhmana tahap kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan. Ia sangat penting bagi membolehkan pihak Muzium Sabah mengenalpasti kelemahan yang terdapat dalam perkhidmatan sedia ada dan mengambil langkah positif untuk menangani masalah tersebut. Secara langsung usaha ini dapat meningkatkan lagi daya tarikan kepada Muzium Sabah di samping dapat mencapai tahap kepuasan dan pengalaman pelancong ke tahap yang tinggi. Usaha ini juga memberi galakan kepada peningkatan pelawat selain menggalakkan pelancong untuk membuat lawatan berulang ke Muzium Sabah.

1.5 PENDEKATAN KAJIAN

Kajian ini dilaksanakan berdasarkan kepada kerangka kajian dalam rajah di bawah (akan dibincangkan lebih lanjut dalam Bab III):



Rajah 1.2 Kerangka Kajian

1.6 DEFINISI OPERASIONAL

Dalam kajian ini beberapa dimensi ditakrifkan secara operasional seperti berikut:

- Perkhidmatan
 - Merangkumi perkhidmatan muzium secara keseluruhan termasuk pameran, kemudahan, suasana persekitaran dan kakitangan
- Warisan
 - Warisan dimaksudkan sebagai peninggalan daripada masyarakat zaman dahulu yang masih disimpan dan dikekalkan sama ada dari segi kebendaan ataupun cara hidup
- Jangkaan
 - Jangkaan pelancong adalah apa yang diharapkan oleh pelancong yang datang ke Kampung Warisan Muzium Sabah sebelum mereka sampai di sini
- Kualiti
 - Kualiti merujuk kepada mutu aktiviti yang dilaksanakan, spesimen yang dipamerkan, perkhidmatan oleh kakitangan terlibat, kemudahan-kemudahan yang disediakan.
- Kepuasan Pelancong
 - Kepuasan pelancong bermaksud adakah jangkaan mereka tercapai melalui pengalaman melawat di Muzium Sabah

1.7 KESIMPULAN

Sebagai sebuah negeri yang kaya dengan warisan budaya, kualiti perkhidmatan sesebuah destinasi pelancongan sangat penting untuk menarik kedatangan pelancong terutamanya pelancong berulang. Peningkatan jumlah kedatangan pelancong ini bukan sahaja menjana ekonomi negara khususnya negeri Sabah tetapi kepada masyarakat setempat.

RUJUKAN

Doutis Goukit, *Kenali Tradisi yang Semakin Pupus*, New Straits Times, 10 Disember 2000.

Guggenhiem Bilbao Museum, <http://www.guggenhiembilbaomuseum.com>

Gunn, C (1998), *Tourism Planning: Basic, Concepts and Case*, 3rd Edition, Taylor & Francis, Washington.

International Scientific Committee (ICOMOS) (1993), *Cultural Tourism*, Colombo Sri Lanka.

Ismail Hj Mansor, *Fungsi Sulap kepada Penduduk Tempatan*, New Straits Times, 25 Mac 2001.

Jabatan Muzium Perak (2007) <http://www.muziumperak.org.my>

Jabatan Muzium Sabah, Laporan Tahunan 1996.

Jabatan Muzium Sabah, Laporan Tahunan 1997.

Jabatan Muzium Sabah, Jubli Perak Muzium Sabah 15 Julai 1990.

Jabatan Muzium Sabah, Muzium Sabah Sempena Ulang Tahun ke-35 15 Julai 2000.

Jabatan Muzium Sarawak, <http://www.muziumsarawak.org.my>

Jabatan Muzium Terengganu, <http://www.muziumterengganu.org.my>

Jawatankuasa Kesenian dan Kemanusiaan USA (*USA Arts and Human Committee*),
Cultural and Heritage Tourism in the United States,

- <http://www.usaculturalheritagetourism.org>. diakses pada 07.06.2006
- Kajian Muzium, Galeri dan Arkib (2000), Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan (KKKP).
- Muzium Negara Malaysia, <http://www.muziumnegara.org.my>
- Parsuraman, A. Zeithaml, V A, Berry, L (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*, Journal of Marketing.
- Partridge, Jan, *Local History in Australia: Supporting Cultural Heritage*, <http://www.fh-postdam.de>, diakses pada 09.06. 2006.
- Peterson, K (1994), *The Heritage Resource as Seen by the Tourist: The Heritage Connection*, 3rd Edition, N.J: Prentice Hall.
- Ramlah Binti Talib (2004), *Analisis Keberkesanan Interpretasi Di Muzium Samudera, Melaka*, UTM,Skudai. Tidak Diterbitkan.
- Ritchie, Brent W, Burns, Peter & bPalmer, Catherine (2005), *Tourism Research Method: Integrating Theory with Practice*, CABI Publishing, London UK.
- Zeppel. H & Hall, C (1992), *Arts and Heritage Tourism*, London: Belhowen.
- _____, *Heritage and Tourism*, <http://www.heritage.umd.edu/CHRSWeb/EasternShore/heritage>, diakses pada 09.06 2006.
- _____, *Heritage, Place and Tourism*, <http://www.bsos.umd.edu/anth/chesapeake/Heritage.html>, diakses pada 09.06.2006.

_____, *Missouri Cultural & Heritage Tourism Study*, <http://www.visitmo.com>, diakses pada 09.06.2006

_____, *Museum and Heritage Management in the New Economy*, http://www.enueu.au/hrc/publications/hr/issue1_2001/article02.htm, diakses pada 07.06.2006.

_____, *Pengenalan Kepada Sabah*, <http://www.sabah.org.my>, diakses pada 07.06.2006.

_____, *The Value and Nature of Heritage Tourism in Alice Springs*, <http://www.tourismnt.com.au/nt/system/galleries/>, diakses pada 07.06.2006.